



Fakulti Seni Gunaan Dan Kreatif

**PENGURUSAN PEMBANGUNAN PENGUNJUNG DI MUZIUM
NEGARA KUALA LUMPUR**

Nadzirah Binti Idris

(39873)

**Sarjana Muda Seni Gunaan dengan Kepujian
(Pengurusan Seni)
2015**

**PENGURUSAN PEMBANGUNAN PENGUNJUNG DI MUZIUM NEGARA
KUALA LUMPUR**

NADZIRAH BINTI IDRIS

39873

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Seni Gunaan dengan Kepujian
(PENGURUSAN SENI)

Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

Grade: _____

Please tick (✓)

Final Year Project Report

☒

Masters

☐

PhD

☐

DECLARATION OF ORIGINAL WORK

This declaration is made on the**26**.....day of.....**JUNE**.....2015.

Student's Declaration:

I **NADZIRAH BINTI IDRIS, 39873, FACULTY OF APPLIED & CREATIVE ARTS**
----- (PLEASE INDICATE STUDENT'S NAME, MATRIC NO. AND FACULTY) hereby
declare that the work entitled **PENGURUSAN PEMBANGUNAN PENGUNJUNG DI MUZIUM NEGARA**
KUALA LUMPUR is my original work. I have not copied from any other
students' work or from any other sources except where due reference or acknowledgement is
made explicitly in the text, nor has any part been written for me by another person.

26 JUNE 2015

Date submitted

NADZIRAH BINTI IDRIS, 39873

Name of the student (Matric No.)

Supervisor's Declaration:

I **MR. ALEXANDER CHELUM** (SUPERVISOR'S NAME) hereby certifies that
the work entitled **PENGURUSAN PEMBANGUNAN PENGUNJUNG DI MUZIUM NEGARA**
KUALA LUMPUR (TITLE) was prepared by the above named student, and was
submitted to the "FACULTY" as a * partial/full fulfillment for the conferment of **BACHELOR OF APPLIED**
ARTS WITH HONOURS (ARTS MANAGEMENT) (PLEASE
INDICATE THE DEGREE), and the aforementioned work, to the best of my knowledge, is the
said student's work.

Received for examination by: **MR. ALEXANDER AK CHELUM**
(Name of the supervisor)

Date: **26 JUNE 2015**

I declare that Project/Thesis is classified as (Please tick (√)):

- ☐ **CONFIDENTIAL** (Contains confidential information under the Official Secret Act 1972)*
☐ **RESTRICTED** (Contains restricted information as specified by the organisation where research was done)*
☒ **OPEN ACCESS**

Validation of Project/Thesis

I therefore duly affirmed with free consent and willingness declare that this said Project/Thesis shall be placed officially in the Centre for Academic Information Services with the abiding interest and rights as follows:

- This Project/Thesis is the sole legal property of Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS).
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to make copies for the purpose of academic and research only and not for other purpose.
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to digitalise the content for the Local Content Database.
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to make copies of the Project/Thesis for academic exchange between Higher Learning Institute.
- No dispute or any claim shall arise from the student itself neither third party on this Project/Thesis once it becomes the sole property of UNIMAS.
- This Project/Thesis or any material, data and information related to it shall not be distributed, published or disclosed to any party by the student except with UNIMAS permission.

Student signature _____
(26 JUNE 2015)

Supervisor signature: _____
(26 JUNE 2015)

Current Address:

No 77 Taman Seri Pagi Liman Kati 33020 Kuala Kangsar Perak

Notes: * If the Project/Thesis is **CONFIDENTIAL** or **RESTRICTED**, please attach together as annexure a letter from the organisation with the period and reasons of confidentiality and restriction.

[The instrument is duly prepared by The Centre for Academic Information Services]

PENGAKUAN

Kajian “**Pengurusan Pembangunan Pengunjung di Muzium Negara Kuala Lumpur**” telah disediakan sepenuhnya oleh **saya Nadzirah binti Idris** dan telah diserahkan kepada Fakulti Seni Gunaan dan Kreatif Universiti Malaysia Sarawak sebagai memenuhi syarat Ijazah Sarjana Muda Seni Gunaan dengan Kepujian (**Pengurusan Seni**).

Diterima dan diperiksa oleh :

Encik Alexander Chelum

Penyelia Penyelidikan Tahun Akhir

Tarikh :

PENGHARGAAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Alhamdulillah syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan izinNya dapat saya menyiapkan kajian Pengurusan Pembangunan Pengunjung di Muzium Negara Kuala Lumpur dengan jayanya. Setinggi-tinggi penghargaan saya tujukan khas buat penyelia saya Encik Alexander Chelum yang telah banyak membantu dan memberi tunjuk ajar kepada saya selama menyiapkan kajian ini.

Jutaan terima kasih juga diucapkan kepada tulang belakang saya iaitu ibu bapa dan keluarga saya Encik Idris dan Puan Ngatinah yang telah banyak memberi saya sokongan padu dan membantu dari segi kewangan sepanjang proses menyempurnakan kajian ini. Ucapan terima kasih ini juga ditujukan kepada rakan-rakan saya yang sudi berkongsi maklumat dan pendapat kepada saya didalam kajian ini.

Sekalung penghargaan terima kasih saya ucapkan kepada informan-informan saya yang berkhidmat di Unit Pendidikan dan Khidmat Seranta Muzium Negara Kuala Lumpur kerana sudi memberi kerjasama semasa proses mengumpul dan mendapatkan maklumat dijalankan untuk kajian ini. Ribuan terima kasih juga kepada warga kerja dan kakitangan Muzium Negara Kuala Lumpur serta para responden yang menjawab borang kajian soal selidik saya.

Akhir kata dari saya terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung didalam membantu dan memberi kerjasama untuk saya menyiapkan kajian ini. Sekian

SENARAI RAJAH & GAMBAR

Rajah/Gambar	Nama	Muka Surat
Rajah 1.1	Peta Lokasi Muzium Negara Kuala Lumpur	18
Rajah 1.2	Lokasi Muzium Negara Kuala Lumpur	50
Gambar 4.1	Penggunaan Teknologi Audio & Skrin Sentuh	160
Gambar 4.2	Aktiviti Muzium Negara	165
Gambar 4.3	Ruangan Kaunter Tiket	167
Gambar 4.4	Ruangan Tandas	167
Gambar 4.5	Kedai Cenderamata	168
Gambar 4.6	Kafeteria	168
Gambar 4.7	Pelan Lantai Muzium Negara	168
Gambar 4.8	Pengunjung	168

SENARAI JADUAL

Jadual	Perkara	Mukasurat
Jadual 4.1.1	Jantina	74
Jadual 4.1.2	Umur	75
Jadual 4.1.3	Bangsa	77
Jadual 4.1.4	Status Perkahwinan	78
Jadual 4.1.5	Taraf Pekerjaan	80
Jadual 4.1.6	Taraf Akademik	82
Jadual 4.2.1	Pernahkah anda mengunjungi mana-mana muzium sebelum ini ?	84
Jadual 4.2.2	Bilakah kali terakhir anda berkunjung ke muzium ?	85
Jadual 4.2.3	Nyatakan kekerapan anda berkunjung ke muzium	87
Jadual 4.2.4	Dengan siapakah anda berkunjung ke muzium ?	88
Jadual 4.2.5	Adakah anda mengetahui tentang kewujudan Muzium Negara, Kuala Lumpur sebelum ini ?	90
Jadual 4.2.6	Dari manakah anda mengetahui informasi mengenai Muzium Negara, Kuala Lumpur ?	92
Jadual 4.2.7	Pengunjung kurang mempunyai keinginan untuk melawat ke muzium kerana keadaan dan suasana didalamnya bersifat tradisional dan suram ?	93

Jadual 4.2.8	Adakah anda mudah berasa bosan apabila berada didalam sebuah muzium ?	94
Jadual 4.2.9	Adakah anda merasakan koleksi dan pameran yang dipersembahkan di muzium kelihatan kaku dan lesu ?	95
Jadual 4.2.10	Koleksi yang dipamerkan di muzium perlu mencerminkan sejarah dan budaya Malaysia ?	97
Jadual 4.2.11	Adakah anda bersetuju bahawa muzium perlu memilih tema pameran yang sesuai dan pelbagai untuk menambat hati para pengunjung ?	99
Jadual 4.2.12	Adakah anda lebih tertarik dengan persembahan pameran yang menggunakan teknologi dan aplikasi moden serta canggih ?	100
Jadual 4.2.13	Pihak Muzium Negara perlu sentiasa melakukan perubahan pada susunan koleksi supaya lebih interaktif dan mesra pengunjung ?	103
Jadual 4.2.14	Muzium perlu meletakkan kapsyen dan penerangan yang lebih jelas tentang sesuatu koleksi atau artifak agar mudah difahami oleh pengunjung ?	102
Jadual 4.2.15	Rekaan dekorasi dalaman dan luaran yang lebih menarik dan ceria menambat hati pengunjung untuk berkunjung ke muzium ?	103
Jadual 4.2.16	Selain daripada penambahbaikan dan pembaharuan di beberapa bahagian didalam muzium, adakah anda bersetuju bahawa skop kualiti perkhidmatan kakitangan di muzium turut mempengaruhi kehadiran pengunjung ke muzium ?	105

Jadual 4.2.17	Adakah anda memerlukan kakitangan muzium yang mesra pelanggan dan sentiasa melayani pertanyaan anda ?	106
Jadual 4.2.18	Pada pendapat anda, adakah Muzium Negara memerlukan penambahbaikan dan pembaharuan ?	107
Jadual 4.2.19	Pada pendapat anda bahagian yang manakah sesuai untuk pihak muzium melakukan penambahbaikan dan pembaharuan? (Pilih salah satu)	109
Jadual 4.2.20	Pada pendapat anda, adakah dengan adanya penambahbaikan dan pembaharuan yang dilakukan oleh pihak Muzium Negara, Kuala Lumpur membantu menarik minat pengunjung ke muzium ?	111
Jadual 4.2.21	Pihak Muzium Negara perlu melakukan lebih banyak lagi penambahbaikan dan pembaharuan di beberapa bahagian tertentu supaya dapat menarik lebih ramai lagi pengunjung ke muzium.	112
Jadual 4.2.22	Pada pendapat anda, dengan adanya penambahbaikan dan pembaharuan yang dilakukan oleh pihak Muzium Negara, Kuala Lumpur akan memberi impak kepada bilangan kehadiran pengunjung yang datang ke muzium ?	114
Jadual 4.2.23	Adakah anda memerlukan peta lokasi dan risalah tentang sejarah awal penubuhan Muzium Negara, Kuala Lumpur ?	116
Jadual 4.2.24	Adakah anda bersetuju dengan keadaan persekitaran yang kondusif mempengaruhi kedatangan pengunjung ke muzium ?	117
Jadual 4.3.1	Pengunjung kurang keinginan melawat muzium kerana program dan aktiviti yang dijalankan kurang menarik.	119

Jadual 4.3.2	Dengan adanya aktiviti yang interaktif dapat menarik minat dan sambutan pengunjung ke muzium.	121
Jadual 4.3.3	Dengan adanya program seperti bengkel dan seminar akan menarik minat terutamanya golongan pelajar untuk berkunjung ke muzium.	123
Jadual 4.3.4	Aktiviti dan program lawatan sambil belajar ke muzium khususnya untuk pelajar dapat memberikan pendedahan dan maklumat tambahan kepada mereka.	125
Jadual 4.3.5	Usaha pihak Muzium Negara didalam melaksanakan aktiviti dan program kepada pengunjung pada masa kini di tahap memuaskan.	127
Jadual 4.3.6	Kerjasama daripada pihak luar dan pihak muzium perlu dipergiatkan dengan lebih lagi bagi mempelbagaikan aktiviti dan program yang menarik	129
Jadual 4.3.7	Komitmen daripada para pengunjung penting untuk menjayakan aktiviti dan program yang dijalankan oleh pihak Muzium Negara.	131
Jadual 4.3.8	Pihak Muzium Negara perlu melakukan promosi lebih awal untuk menarik pengunjung datang ke muzium	133
Jadual 4.3.9	Pihak Muzium Negara perlu mempelbagaikan aktiviti yang lebih menyeronokan seperti mengadakan sesi soal jawab, mencari perkataan dan teka silang kata serta mencari objek tersembunyi disamping memberikan ganjaran dalam bentuk saguhati kepada pengunjung yang menyertainya.	135

Jadual 4.3.10	Teknik penyampaian maklumat program dan aktiviti melalui pengedaran risalah dan pamflet, hebahan di iklan televisyen, billboard, dan pemberitahuan di media sosial adalah sesuai dan mudah diterima dengan cepat oleh pengunjung.	137
Jadual 4.3.11	Dengan adanya program ke sekolah-sekolah yang dijalankan oleh pihak Muzium Negara memudahkan golongan pelajar dan guru berkomunikasi secara dekat mengenai kronologi koleksi objek dan nilai sejarah.	139
Jadual 4.3.12	Pengisian program seperti permainan muzik, pertunjukan ular, pameran batik, proses pembuatan kraftangan, pameran manik, persembahan kebudayaan dan sebagainya sesuai dilaksanakan di Muzium Negara untuk tatapan pengunjung di samping dapat mereka dapat melihat objek dan sejarah yang dipamerkan di muzium.	141
Jadual 4.3.13	Memberi peluang kepada pengunjung untuk melihat, menyentuh dan merasai sendiri objek yang dipamerkan akan memberi impak kepada bilangan kehadiran pengunjung ke muzium.	143

SENARAI CARTA PAI

Jadual	Perkara	Mukasurat
Jadual 4.1.1	Jantina	74
Jadual 4.1.2	Umur	75
Jadual 4.1.3	Bangsa	77
Jadual 4.1.4	Status Perkahwinan	78
Jadual 4.1.5	Taraf Pekerjaan	80
Jadual 4.1.6	Taraf Akademik	82
Jadual 4.2.1	Pernahkah anda mengunjungi mana-mana muzium sebelum ini ?	84
Jadual 4.2.2	Bilakah kali terakhir anda berkunjung ke muzium ?	85
Jadual 4.2.3	Nyatakan kekerapan anda berkunjung ke muzium	87
Jadual 4.2.4	Dengan siapakah anda berkunjung ke muzium ?	88
Jadual 4.2.5	Adakah anda mengetahui tentang kewujudan Muzium Negara, Kuala Lumpur sebelum ini ?	90
Jadual 4.2.6	Dari manakah anda mengetahui informasi mengenai Muzium Negara, Kuala Lumpur ?	92
Jadual 4.2.7	Pengunjung kurang mempunyai keinginan untuk melawat ke muzium kerana keadaan dan suasana didalamnya bersifat tradisional dan suram ?	93

Jadual 4.2.8	Adakah anda mudah berasa bosan apabila berada didalam sebuah muzium ?	94
Jadual 4.2.9	Adakah anda merasakan koleksi dan pameran yang dipersembahkan di muzium kelihatan kaku dan lesu ?	95
Jadual 4.2.10	Koleksi yang dipamerkan di muzium perlu mencerminkan sejarah dan budaya Malaysia ?	97
Jadual 4.2.11	Adakah anda bersetuju bahawa muzium perlu memilih tema pameran yang sesuai dan pelbagai untuk menambat hati para pengunjung ?	99
Jadual 4.2.12	Adakah anda lebih tertarik dengan persembahan pameran yang menggunakan teknologi dan aplikasi moden serta canggih ?	100
Jadual 4.2.13	Pihak Muzium Negara perlu sentiasa melakukan perubahan pada susunan koleksi supaya lebih interaktif dan mesra pengunjung ?	103
Jadual 4.2.14	Muzium perlu meletakkan kapsyen dan penerangan yang lebih jelas tentang sesuatu koleksi atau artifak agar mudah difahami oleh pengunjung ?	102
Jadual 4.2.15	Rekaan dekorasi dalaman dan luaran yang lebih menarik dan ceria menambat hati pengunjung untuk berkunjung ke muzium ?	103
Jadual 4.2.16	Selain daripada penambahbaikan dan pembaharuan di beberapa bahagian didalam muzium, adakah anda bersetuju bahawa skop kualiti perkhidmatan kakitangan di muzium turut mempengaruhi kehadiran pengunjung ke muzium ?	105

Jadual 4.2.17	Adakah anda memerlukan kakitangan muzium yang mesra pelanggan dan sentiasa melayani pertanyaan anda ?	106
Jadual 4.2.18	Pada pendapat anda, adakah Muzium Negara memerlukan penambahbaikan dan pembaharuan ?	107
Jadual 4.2.19	Pada pendapat anda bahagian yang manakah sesuai untuk pihak muzium melakukan penambahbaikan dan pembaharuan? (Pilih salah satu)	109
Jadual 4.2.20	Pada pendapat anda, adakah dengan adanya penambahbaikan dan pembaharuan yang dilakukan oleh pihak Muzium Negara, Kuala Lumpur membantu menarik minat pengunjung ke muzium ?	111
Jadual 4.2.21	Pihak Muzium Negara perlu melakukan lebih banyak lagi penambahbaikan dan pembaharuan di beberapa bahagian tertentu supaya dapat menarik lebih ramai lagi pengunjung ke muzium.	112
Jadual 4.2.22	Pada pendapat anda, dengan adanya penambahbaikan dan pembaharuan yang dilakukan oleh pihak Muzium Negara, Kuala Lumpur akan memberi impak kepada bilangan kehadiran pengunjung yang datang ke muzium ?	114
Jadual 4.2.23	Adakah anda memerlukan peta lokasi dan risalah tentang sejarah awal penubuhan Muzium Negara, Kuala Lumpur ?	116
Jadual 4.2.24	Adakah anda bersetuju dengan keadaan persekitaran yang kondusif mempengaruhi kedatangan pengunjung ke muzium ?	117
Jadual 4.3.1	Pengunjung kurang keinginan melawat muzium kerana program dan aktiviti yang dijalankan kurang menarik.	119

Jadual 4.3.2	Dengan adanya aktiviti yang interaktif dapat menarik minat dan sambutan pengunjung ke muzium.	121
Jadual 4.3.3	Dengan adanya program seperti bengkel dan seminar akan menarik minat terutamanya golongan pelajar untuk berkunjung ke muzium.	123
Jadual 4.3.4	Aktiviti dan program lawatan sambil belajar ke muzium khususnya untuk pelajar dapat memberikan pendedahan dan maklumat tambahan kepada mereka.	125
Jadual 4.3.5	Usaha pihak Muzium Negara didalam melaksanakan aktiviti dan program kepada pengunjung pada masa kini di tahap memuaskan.	127
Jadual 4.3.6	Kerjasama daripada pihak luar dan pihak muzium perlu dipergiatkan dengan lebih lagi bagi mempelbagaikan aktiviti dan program yang menarik	129
Jadual 4.3.7	Komitmen daripada para pengunjung penting untuk menjayakan aktiviti dan program yang dijalankan oleh pihak Muzium Negara.	131
Jadual 4.3.8	Pihak Muzium Negara perlu melakukan promosi lebih awal untuk menarik pengunjung datang ke muzium	133
Jadual 4.3.9	Pihak Muzium Negara perlu mempelbagaikan aktiviti yang lebih menyeronokan seperti mengadakan sesi soal jawab, mencari perkataan dan teka silang kata serta mencari objek tersembunyi disamping memberikan ganjaran dalam bentuk saguhati kepada pengunjung yang menyertainya.	135

Jadual 4.3.10	Teknik penyampaian maklumat program dan aktiviti melalui pengedaran risalah dan pamflet, hebahan di iklan televisyen, billboard, dan pemberitahuan di media sosial adalah sesuai dan mudah diterima dengan cepat oleh pengunjung.	137
Jadual 4.3.11	Dengan adanya program ke sekolah-sekolah yang dijalankan oleh pihak Muzium Negara memudahkan golongan pelajar dan guru berkomunikasi secara dekat mengenai kronologi koleksi objek dan nilai sejarah.	139
Jadual 4.3.12	Pengisian program seperti permainan muzik, pertunjukan ular, pameran batik, proses pembuatan kraftangan, pameran manik, persembahan kebudayaan dan sebagainya sesuai dilaksanakan di Muzium Negara untuk tatapan pengunjung di samping dapat mereka dapat melihat objek dan sejarah yang dipamerkan di muzium.	141
Jadual 4.3.13	Memberi peluang kepada pengunjung untuk melihat, menyentuh dan merasai sendiri objek yang dipamerkan akan memberi impak kepada bilangan kehadiran pengunjung ke muzium.	143

SENARAI SIMBOL DAN SINGKATAN

AMM	American Association of Museum (Kesatuan Muzium Amerika)
ICOM	International Council of Museums (Majlis Muzium Antarabangsa)
JMM	Jabatan Muzium Malaysia
PKMA	Pusat Khidmat Maklumat Akademik
KPI	Key Performance Indicators (Petunjuk Prestasi Utama)
RTM	Radio Televisyen Malaysia
SPSS	Statistical Package For Social Science 2.0
IPTA	Instituti Pengajian Tinggi Awam
IPTS	Institusi Pengajian Tinggi Swasta
UNESCO	<i>United Nations Educational Scientific and Cultural Organization.</i> (Pertubuhan Pelajaran, Sains dan Kebudayaan Bangsa-Bangsa Bersatu)
DYMM	Duli Yang Maha Mulia
UIAM	Universiti Islam Antarabangsa Malaysia
%	Peratus

ISI KANDUNGAN HALAMAN

BAB PERKARA	MUKASURAT
JUDUL	i
PENGESAHAN STATUS	ii
PENGAKUAN	iv
PENGHARGAAN	v
SENARAI GAMBAR RAJAH	vi
SENARAI JADUAL	vii
SENARAI CARTA PAI	xii
SENARAI SIMBOL/SINGKATAN	xvii
ISI KANDUNGAN	xviii
ABSTRAK	xxiii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.0	Pengenalan	1
1.1	Latar Belakang	2
1.1.1	Definisi Muzium	5
1.1.2	Definisi Masyarakat	6
1.1.3	Definisi Pembangunan	7
1.2	Permasalahan Kajian	8
1.3	Hipotesis Kajian	11
1.4	Objektif Kajian	12
1.5	Persoalan Kajian	13

1.6	SIGNIFIKAN KAJIAN	14
1.7	SKOP KAJIAN	16
1.8	LOKASI KAJIAN	17
1.8.1	Peta Lokasi Kajian	18
1.9	KESIMPULAN	19

BAB 2 SOROTAN KESUSASTERAAN

2.0	Pengenalan	20
2.1	Pengurusan	21
2.1.1	Kepimpinan	22
2.1.2	Hubungan Manusia	23
2.1.2	Organisasi	23
2.1.4	Manusia	23
2.1.5	Pengurusan Muzium	26
2.1.5.1	Pemegang Amanah	26
2.1.5.2	Komited	27
2.1.5.3	Menguruskan Kakitangan	29
2.1.5.3.1	Kakitangan sementara	29
2.2	Pembangunan	31
2.2.1	Pembangunan Pengunjung	32
2.3	Tabiat Pengunjung	35
2.4	Muzium	38
2.5	Promosi	40

2.6	PAMERAN	43
2.7	REKA LETAK	45
2.8	KESIMPULAN	47

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.0	Pengenalan	48
3.1	Lokasi Kajian	49
3.2	Kaedah Metodologi	51
3.2.1	Kaedah Kualitatif	51
3.2.2	Kaedah Kuantitatif	52
3.3	Reka Bentuk Kajian	52
3.4	Kerangka Kajian	54
3.4.1	Kajian Rintis	54
3.4.2	Analisa Kajian	56
3.5	Kaedah Pengumpulan Data	57
3.5.1	Data Primer	57
3.5.1.1	Kaedah Temubual	58
3.5.1.2	Kaedah Pemerhatian	59
3.5.1.3	Kaedah Borang Kajian Soal Selidik	59
3.5.2	Data Sekunder	61
3.5.2.1	Kaedah Perpustakaan	62
3.5.2.2	Sumber Buku	63
3.5.2.3	Jurnal dan Artikel	64
3.5.2.4	Laman Sesawang	64

3.6	INSTRUMEN KAJIAN	65
3.6.1	Instrumen Kualitatif	65
3.6.1.1	Soalan Temubual	65
3.6.1.2	Kamera Digital	66
3.6.1.3	Telefon Bimbit (perakam)	66
3.6.1.4	Buku Catatan	67
3.6.1.5	Komputer Riba	67
3.6.2	Instrumen Kuantitatif	68
3.6.2.1	Soal Selidik	68
3.6.2.2	SPSS	69
3.7	POPULASI KAJIAN	70
3.8	PERSAMPELAN	71
3.9	KESIMPULAN	72

BAB 4 ANALISA DAN DAPATAN KAJIAN

4.0	Pengenalan	73
4.1	SEKSYEN A MAKLUMAT RESPONDEN	74
4.2	SEKSYEN B	84
4.3	SEKSYEN C	119
4.4	ANALISA TEMUBUAL	145
4.5	DAPATAN MELALUI PEMERHATIAN	166
4.6	KESIMPULAN	169

BAB 5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.0	Pengenalan	170
5.1	Perbincangan	172
5.2	Penemuan Kajian	176
5.3	Implikasi Kajian	177
5.4	Cadangan	178
5.5	Kesimpulan	181
Bibliografi/Rujukan		182
Lampiran		187

ABSTRAK

Kajian ini adalah sebuah kajian berkenaan dengan Pengurusan Pembangunan Pengunjung di Muzium Negara, Kuala Lumpur. Kajian ini dijalankan untuk mengetahui penambahbaikan dan pembaharuan yang efisien untuk membantu menarik dan mengekalkan kedatangan pengunjung ke muzium selain untuk mengenalpasti program dan aktiviti yang mampu menarik minat dan sambutan daripada para pengunjung. Ini dapat diterjemahkan melalui pengedaran borang kajian soal selidik yang dilakukan terhadap pengunjung dan orang ramai serta disokong oleh fakta dan maklumat yang diperolehi hasil daripada temubual bersama dua orang informan di Muzium Negara, Kuala Lumpur iaitu Puan Fadhliatun dan Encik Badrol Hisyam yang lebih mahir dan pakar mengenai pengurusan di muzium. Kajian ini mendapati hampir keseluruhan responden mahukan penambahbaikan dan pembaharuan didalam muzium termasuklah dengan adanya aktiviti yang menarik dan interaktif dapat menarik sambutan pengunjung ke muzium. Secara keseluruhannya hasil kajian ini memberi implikasi positif kepada pelbagai pihak yang berkepentingan seperti pengunjung, pihak muzium dan pengkaji akan datang.